

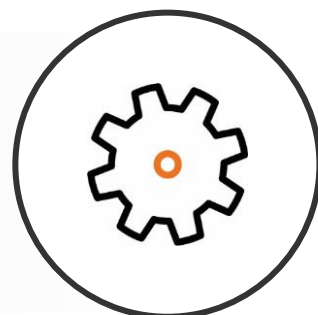


Pasaulyje pirmaujantis medienos
granulių sertifikatas

ENplus® Procedūrinis dokumentas

*Skundų ir apeliacijų teikimo
tvarka*

ENplus® PD 2002:2022, pirmasis leidimas



Galioja visame pasaulyje, išskyrus Vokietiją

EPC/ Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Brussels, Belgium
Tel: + 32 2 318 40 35,
El. paštas: enplus@bioenergyeurope.org

Vertimą į Lietuvių kalbą parengė:

ENplus® Nacionalinis licencijuotojas Lietuvoje
Lietuvos biomasės energetikos asociacija - Litbioma
Ulonų g. 5-5513, 08240, Vilnius, Lietuva
Tel: +370 616 28381
El. paštas: sertifikavimas@biokuras.lt

Dokumento pavadinimas: Skundų ir apeliacijų teikimo tvarka

Dokumento antraštė: ENplus® PD 2002:2022, pirmasis leidimas

Patvirtino: Europos granulinių tarybos generalinė asamblėja

Patvirtinimo data: 2022-09-27

Paskelbimo data: 2022-10-01

Įsigaliojimo data: 2023-01-01

Įspėjimas dėl autorių teisių

© Bioenergy Europe 2022

Šio dokumento autorių teises saugo Bioenergy Europe ir DEPI. Šis dokumentas yra laisvai prieinamas oficialioje ENplus® svetainėje (www.enplus-pellets.eu) arba paprašius.

Jokia šio autorių teisių saugomo dokumento dalis negali būti keičiama ar pildoma, atgaminama ar kopijuojama bet kokia forma ar bet kokiomis priemonėmis komerciniams tikslams be Bioenergy Europe arba DEPI leidimo.

Visoms šalims, išskyrus Vokietiją, vienintelė oficiali šio dokumento versija yra anglų kalba. Šio dokumento vertimus gali pateikti EPC / Bioenergy Europe arba Nacionalinis licencijuotojas / Nacionalinė remianti asociacija. Kilus bet kokiai abejonei, pirmenybė teikiama versijai anglų kalba.

Pratarmė

2010 m. įkurta Europos granulių taryba (EPC), Bioenergy Europe AISBL tinklo dalis, yra skėtinė organizacija, atstovaujanti Europos medienos granulių sektoriaus interesus. Jos nariai yra nacionalinės granulių arba su granulėmis susijusios asociacijos iš daugelio šalių Europoje ir už jos ribų. EPC suteikia granulių sektoriui platformą, kurioje galima aptarti klausimus, kurie turi būti išspręsti pereinant nuo nišinio produkto iki pagrindinės energijos prekės. Šie klausimai apima granulių kokybės standartizavimą ir sertifikavimą, saugą, tiekimo saugumą, švietimą ir mokymą bei granulių kokybės matavimo prietaisus.

Deutsches Pelletinstitut GmbH (Vokietijos granulių institutas) (**DEPI**) buvo įkurtas 2008 m. kaip Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (Vokietijos medienos kuro ir granulių asociacijos) (DEPV) dukterinė įmonė, kuri yra ryšių platforma ir kompetencijos centras su šildymu medienos granulėmis susijusioms temoms. 2010 m. **DEPI** bendradarbiaudama su Vokietijos biomasės tyrimų centru Leipzige (DBFZ) ir proPellets Austria, sukūrė ENplus® schemą. 2011 m. prekės ženklo teisės visose šalyse, išskyrus Vokietiją, perduotos EPC.

Šiuo metu EPC yra ENplus® kokybės sertifikavimo schemos valdymo institucija visose šalyse, išskyrus Vokietiją, kurioje ją valdo **DEPI**.

Šis dokumentas įsigalioja 2023 m. sausio 1 d.

Turinys

Pratarmė	3
Įvadas.....	5
1. Taikymo sritis	6
2. Norminės nuorodos	7
3. Terminai ir apibrėžimai.....	8
4. Bendrieji reikalavimai	12
5. Skundų ir apeliacijų vertinimas.....	13
6. Skundo ir apeliacijos sprendimo procesas	15
7. Įrašų saugojimas.....	16
A priedas. Įrašai, susiję su skundų/apeliacijų sprendimo procesu	17

Įvadas

Pagrindinis ENplus® schemos tikslas - valdyti plataus užmojo sertifikavimo schemą, kuri siekia nuosekliai aukštos kokybės medienos granulių. **ENplus® logotipas** leidžia skaidriai ir patikrinamai informuoti klientus ir vartotojus apie granulių kokybę.

Medienos granulės yra atsinaujinantis kuras, daugiausia gaminamas iš lentpjūvių atliekų. Medienos granulės naudojamos kaip kuras gyvenamųjų namų šildymo sistemose ir pramoniniuose katiluose. Jos yra rafinuotas kuras, kurį tvarkant galima pažeisti. Dėl šios priežasties kokybės valdymas yra būtinas ir turi apimti visą tiekimo grandinę - nuo žaliavos pasirinkimo iki paskutinio pristatymo galutiniam vartotojui.

ENplus® schema apima granulių technines savybes, kokybės valdymą, susijusį su granulių savybėmis, ir klientų pasitenkinimą visoje tiekimo grandinėje - nuo granulių gamybos iki galutinio naudojimo.

ENplus® schema pirmiausia orientuota namų ūkių ir komercinio šildymo sektoriui, tačiau ENplus® sertifikatus gali gauti ir visi kiti granulių pramonės dalyviai.

Atviras, skaidrus ir bendru **sutarimu** pagrįstas **suinteresuotųjų subjektų**, kuriems daroma esminė įtaka, dalyvavimas tiek tarptautiniu, tiek nacionaliniu lygmeniu yra esminis ENplus® schemos kūrimo elementas.

Šis dokumentas grindžiamas ISO/IEC 59 Vadovu, taip pat jame laikomasi sutartinio susitarimo tarp Bioenergy Europe/EPC ir **DEPI**, kuris yra sistemos ENplus® įkūrėjas.

Terminas "privalo" šiame dokumente vartojamas nurodant tas nuostatas, kurios yra privalomos. Terminas "turėtų" vartojamas nurodant tas nuostatas, kurios, nors ir nėra privalomos, tikimasi bus priimtos ir įgyvendintos. Terminas "galima" reiškia leidimą, o "gali" reiškia šio dokumento naudotojo gebėjimą arba jam suteiktą galimybę.

Paryškintu šriftu parašytos sąvokos apibrėžtos 3 skyriuje. Terminai ir apibrėžimai.

1. Taikymo sritis

Šiame dokumente pateikiama išsami informacija apie **ENplus® Tarptautinio administratoriaus** ir **ENplus® Nacionalinių licencijuotojų skundų** ir **apeliacijų** procedūras, susijusias su ENplus® sertifikavimu visose šalyse, išskyrus Vokietiją, įskaitant šiuos sprendimus ir veiklas:

- a) **ENplus® dokumentacijos** vystymą;
- b) ENplus® reikalavimų interpretavimą;
- c) **ENplus® prekės ženklų** licencijavimą;
- d) sukčiavimo, susijusio su **ENplus® prekės ženklais** sprendimas ir tyrimą;
- e) **ENplus® sertifikavimo įstaigų** ir **ENplus® bandymų įstaigų** įtraukimą į oficialų sąrašą;
- f) ENplus® sertifikuotų įmonių veiklą už Vokietijos ribų ir jų produktų atitiktis ENplus® reikalavimams;
- g) **ENplus® sertifikavimo įstaigų** ir **ENplus® bandymų įstaigų** sprendimus ir veiklą bei jų atitiktis ENplus® reikalavimams.

PASTABA: Bet kokie **skundai** ar **apeliacijos**, susijusios su ENplus® sertifikavimu Vokietijoje, turi būti siunčiami DEPI, kuris veikia kaip ENplus® valdymo įstaiga Vokietijoje

2. Norminės nuorodos

Toliau nurodyti dokumentai yra būtini taikant šį dokumentą, kaip apibrėžta jo reikalavimuose. Jei nuorodos be datos, taikomas naujausias nurodyto dokumento leidimas (įskaitant visus pakeitimus).

ISO/IEC 17065, *Atitikties įvertinimas. Reikalavimai, keliami gaminių, procesų ir paslaugų sertifikavimo įstaigoms*

ENplus® ST 1001, *ENplus® medienos granulės – Reikalavimai įmonėms*

ENplus® ST 1002, *Reikalavimai sertifikavimo ir bandymų įstaigoms, atliekančioms ENplus® sertifikavimą*

ENplus® ST 1003, *ENplus® prekės ženklų naudojimas – Reikalavimai*

3. Terminai ir apibrėžimai

Terminai ir apibrėžimai pateikti ne lietuvių abėcėlės tvarka, o tokia pačia tvarka, kaip originalioje dokumento versijoje anglų kalba

3.1 apeliacija

Bet kurio asmens ar organizacijos (apelianto) rašytinis prašymas persvarstyti bet kokį apeliantą liečiantį **ENplus® schemos administratoriaus** priimtą sprendimą, jei apeliantas mano, kad tokie sprendimai buvo priimti pažeidžiant ENplus® reikalavimus ar procedūras.

PASTABA: Tokie netinkami sprendimai gali apimti:

- a) paraiškos dėl **ENplus® prekės ženklų** naudojimo atmetimą;
- b) prašymo įtraukti sertifikavimo ir bandymų įstaigas į ENplus® sąrašą atmetimas.

3.2 supakuotos granulės

Granulės esančios pakuotės vienetu, apsaugančiame granules nuo kokybės pablogėjimo, ir sveriančios nuo 5 kg iki 50 kg.

1 PASTABA: Plastikinis maišelis yra tipiškas pakuotės vieneto pavyzdys **supakuotoms granulėms**.

2 PASTABA: ENplus® maišelio dizaino naudojimo reikalavimai apibrėžti ENplus® ST 1003.

3.3 didmaišis

Lankstus tarpinis birių krovinių konteineris (FIBC), pagamintas iš lankstaus audinio, skirtas **palaidoms granulėms** laikyti ir vežti, kurio tipinė talpa - 1 500 l. Granulių pristatymas **didmaišiuose** laikomas **palaidų granulių** pristatymu.

1 PASTABA: **Didmaišis** gali būti užsandarintas arba neužsandarintas.

2 PASTABA: Granulių pristatymas **didmaišiuose** laikomas **didelės apimties pristatymu**.

3.4 palaidos granulės

Granulės, kitaip nei **supakuotos granulės**, gaminamos, sandėliuojamos, tvarkomos ar gabenamos palaidos.

PASTABA: **Palaidos granulės** taip pat apima granules **didmaišiuose**.

3.5 įmonė

Subjektas, kuris įgyvendina ENplus® ST 1001 reikalavimus.

3.6 skundas

Bet kurio asmens ar organizacijos raštu išreikštas nepasitenkinimas (kita nei **apeliacija**), susijęs su **ENplus® schemos administratoriaus**, **ENplus® sertifikavimo įstaigų**, **ENplus® bandymų įstaigų** ir (arba) ENplus® sertifikuotos **įmonės** veikla.

3.7 konsensusas

Bendras sutarimas, kuriam būdinga tai, kad esminiams klausimams nuolat neprieštarauja jokia svarbi suinteresuotų šalių dalis, ir procesas, kurio metu siekiama atsizvelgti į visų suinteresuotų šalių nuomones ir suderinti bet kokius prieštarigus argumentus.

PASTABA: **Konsensusas** nebūtinai turi reikšti vienbalsiškumą [ISO/IEC 2 vadovas].

3.8 DEPI

DEPI (Deutsches Pelletinstitut GmbH) Vokietijos granuliu institutas - ENplus® valdymo įstaiga Vokietijoje, sertifikavimo įstaiga, atsakinga už visą Vokietijoje vykdomą sertifikavimo veiklą ir atliekanti tikrinimo įstaigos funkcijas Vokietijoje.

3.9 ENplus® sertifikavimo įstaiga

Įstaiga, pripažinta galinti atlikti sertifikavimą pagal ENplus® sertifikavimo schemą.

3.10 ENplus® sertifikavimo ženklas

Skiriamasis grafinis ženklas, kurį sudaro **ENplus® logotipas** ir unikalus **ENplus® ID**.

PASTABA: **ENplus® sertifikavimo ženklo** naudojimas apibrėžtas ENplus® ST 1003.

3.11 ENplus® dokumentai

Dokumentai, apimantys ENplus® schemos reikalavimus, gaires ir procedūras.

PASTABA: **ENplus® dokumentų** struktūra pateikta ENplus® PD 2001, A priede ir apima ENplus® **standartus**, ENplus® rekomendacinius dokumentus ENplus® procedūrinius dokumentus.

3.12 ENplus® ID

Unikalus alfa-skaitinis kodas, kurį kiekvienai ENplus® sertifikuotai **įmonei** suteikia atitinkamas **ENplus® schemos administratorius**.

PASTABA: **ENplus® ID** naudojimas apibrėžtas ENplus® ST 1003.

3.13 ENplus® Tarptautinis administratorius

Bioenergy Europe AISBL, kuriai atstovauja Europos granuliu taryba (EPC), yra ENplus® sertifikavimo schemos valdymo organas, atsakingas už ENplus® schemos valdymą už Vokietijos ribų.

3.14 ENplus® logotipas

Skiriamasis grafinis ženklas, kuris yra registruotas prekės ženklas ir yra **ENplus® sertifikavimo ženklo**, **ENplus® kokybės ženklo** ir **ENplus® paslaugų ženklo** kartu su **ENplus® ID** dalis.

PASTABA: **ENplus® logotipo** naudojimas yra apibrėžtas ENplus® ST 1003.

3.15 ENplus® Nacionalinis licencijuotojas

ENplus® Tarptautinio administratoriaus paskirtas, ENplus® sertifikavimo schemos valdymo organas, valdantis ENplus® schemą konkrečioje šalyje.

PASTABA: **ENplus® Nacionalinių licencijuotojų** kontaktinius duomenis pagal šalis rasite **oficialioje ENplus® svetainėje**.

3.16 ENplus® kokybės klasės logotipas

Skiriamasis grafinis ženklas, nurodantis ENplus® kokybės klases.

PASTABA: **ENplus® kokybės logotipo** naudojimas apibrėžtas ENplus® ST 1003.

3.17 ENplus® kokybės ženklas

Skiriamasis grafinis ženklas, nurodantis ENplus® kokybės klases, susidedantis iš **ENplus® logotipo**, **ENplus® kokybės klasės logotipo** ir unikalaus **ENplus® ID**.

PASTABA: **ENplus® kokybės ženklo** naudojimas apibrėžtas ENplus® ST 1003.

3.18 ENplus® schemos administratorius

ENplus® sertifikavimo schemos valdymo organas, kuris yra **ENplus® Tarptautinis administratorius**, **ENplus® Nacionalinis licencijuotojas** arba **DEPI**, veikiantys atitinkamuose regionuose.

PASTABA: **ENplus® schemos administratorių** kontaktinius duomenis pagal šalis rasite **oficialioje ENplus® svetainėje**.

3.19 ENplus® paslaugų ženklas

Skiriamasis grafinis ženklas, kurį kiekvienam ENplus® sertifikuotam **paslaugų teikėjui** išduoda atitinkamas **ENplus® schemos administratorius** ir kuriame yra ENplus® **paslaugų teikėjo** logotipas ir **ENplus® ID**.

PASTABA: **ENplus® paslaugų ženklo** naudojimas yra apibrėžtas ENplus® ST 1003.

3.20 ENplus® bandymų įstaiga

Įstaiga, pripažinta galinti atlikti bandymus pagal ENplus® sertifikavimo schemą.

[šaltinis: modifikuota iš ISO 17020]

3.21 ENplus® prekės ženklai

Autorių teisėmis ir prekių ženklų teisėmis saugoma ENplus® medžiaga (ENplus® vaizdiniai ir žodiniai prekių ženklai), kuri susijusi su granulių kokybe pagal ENplus® sertifikavimo schemą.

3.22 didelės apimties pristatymas

Palaidų granulių pristatymas klientui, kitoks nei **mažos apimties pristatymas**.

PASTABA: **Didelės apimties pristatymo** pavyzdžiai: viso sunkvežimio krovinio pristatymas vienam galutiniam vartotojui, viršijantis 20 tonų; pristatymas **prekiautojui**; pristatymas traukiniais ar laivais; **didmaišių** pristatymas.

3.23 oficiali ENplus® svetainė

Oficiali ENplus® schemos svetainė, kurią visose šalyse, išskyrus Vokietiją, administruoja **ENplus® Tarptautinis administratorius** (www.enplus-pellets.eu, o Vokietijoje - **DEPI** (www.enplus-pellets.de).

3.24 gamintojas

Įmonė gaminanti medienos granules.

PASTABA: **Gamintojas**, prekiaujantis savo paties granulėmis, **didelės apimties pristatymais**, nelaikomas **prekiautoju**. Gamintojas laikomas prekiautoju, jei jo prekybos veikla **apima mažos apimties pristatymą** arba jis prekiauja granulėmis įsigytais iš kitų **įmonių**.

3.25 paslaugų teikėjas

Įmonė, teikianti šias paslaugas ir neturinti nuosavybės teisių į granules.

- c) granulių pakavimas;
- d) granulių mažos apimties pristatymas;
- e) **palaidų granulių** saugojimas objekte, iš kurio granulės pristatomos galutiniams naudotojams.

PASTABA: **Gamintojas** arba **prekiautojas** taip pat gali tapti **paslaugų teikėju** kitai **įmonei**, kai jis neturi nuosavybės teisės į granules ir vykdo aukščiau apibūdintą veiklą.

3.26 mažos apimties pristatymas

Palaidų granulių pristatymas galutiniam vartotojui, neviršijantis 20 tonų. Tai neapima granulių pristatymų **didmaišiuose** ir **pardavimo automatuose**.

PASTABA: Tipinis **mažos apimties pristatymo** pavyzdys - granulių pristatymas keliems galutiniams vartotojams (namų ūkiams) vienu maršrutu (išvežiojimas).

3.27 suinteresuota šalis

Asmuo, grupė ar organizacija, suinteresuota standartizacijos objektu.

3.28 standartas

Konsensuso būdu parengtas ir pripažintos institucijos patvirtintas dokumentas, kuriame pateikiamos bendro ir pakartotinio naudojimo taisyklės, gairės ar charakteristikos, skirtos veiklai ar jos rezultatams, siekiant optimalaus laipsnio ar tvarkos tam tikrame kontekste.

PASTABA: **Standartai** turėtų būti pagrįsti apibendrintais mokslo, technologijų ir patirties rezultatais ir jais turėtų būti siekiama optimalios naudos [ISO/IEC 2 Vadovas].

3.29 prekiautojas

Įmonė, prekiaujanti medžio granulėmis. Tai gali apimti granulių sandėliavimą ir (arba) pristatymą.

PASTABA: Sąvoka "**prekiautojas**" taip pat apima sąvoką "**gamintojas**", kai **gamintojo** prekybos veikla apima **mažos apimties pristatymą** arba jis prekiauja iš kitų **įmonių** įsigytais granulėmis.

3.30 pardavimo automatas

Savitarnos įrenginys, skirtas nedideliems **palaidų granulių** kiekiams tiekti galutiniams naudotojams.

PASTABA: Savitarnos įrenginiai, skirti **prekiautojui**, **paslaugų teikėju** ar subrangovų atliekamam granulių surinkimui, pagal šį **standartą** nelaikomi **pardavimo automatais**.

4. Bendrieji reikalavimai

4.1 Tarptautiniam ENplus® administratoriui arba ENplus® Nacionaliniam licencijuotojui teikiami skundai turi būti susiję tik su problemomis arba klausimais, susijusiais su ENplus® Tarptautiniu administratoriumi, ENplus® Nacionaliniais licencijuotojais, ENplus® sertifikuotomis įmonėmis, ENplus® sertifikavimo įstaigomis ir (arba) ENplus® bandymų įstaigomis bei jų atitiktimi ENplus® reikalavimams ir procedūroms.

4.2 Jei skundas susijęs su ENplus® sertifikuotos įmonės, ENplus® sertifikavimo įstaigos arba ENplus® bandymų įstaigos veikla, ENplus® Tarptautinio administratoriaus arba ENplus® Nacionalinio licencijuotojo vaidmuo yra netiesioginis. Šiuo atveju ENplus® Tarptautinis administratorius arba ENplus® Nacionalinis licencijuotojas tiria tik tą skundą, kurį jau išnagrinėjo atitinkama ENplus® sertifikuota įmonė, ENplus® sertifikavimo įstaiga ir (arba) ENplus® bandymų įstaiga.

Skundo pateikėjas privalo pateikti atitinkamus dokumentus, įrodančius, kad skundas jau buvo perduotas tirti atitinkamai ENplus® sertifikuotai įmonei, ENplus® sertifikavimo įstaigai ir (arba) ENplus® bandymų įstaigai.

4.3 Skundai, pateikti dėl konkrečios akreditavimo įstaigos, turi būti perduodami konkrečiai akreditavimo įstaigai arba Europos akreditacijos organizacijai (www.european-accreditation.org) ir (arba) Tarptautiniam akreditacijos forumui (www.iaf.nu) pagal jų pačių skundų ir apeliacijų procedūras.

4.4 ENplus® Tarptautiniam administratoriui / ENplus® Nacionaliniams licencijuotojams teikiami apeliaciniai skundai turi būti susiję tik su ENplus® Tarptautinio administratoriaus arba atitinkamo (-ų) ENplus® Nacionalinio (-ių) licencijuotojo (-ų) priimtais sprendimais. Su apeliacijomis susiję sprendimai yra galutiniai ir negali būti apeliuojami iš naujo.

4.5 Skundo ir (arba) apeliacijos teikėjas privalo pateikti rašytinę informaciją ir (arba) įrodymus, pagrindžiančius skundą ir (arba) apeliaciją, kurių tikslumą ir teisingumą galima objektyviai patikrinti. Bet koks ENplus® Tarptautiniam administratoriui pateiktas skundas / apeliacija turi būti pateikti anglų kalba. Skundai, teikiami ENplus® Nacionaliniam licencijuotojui, gali būti teikiami ENplus® Nacionalinio licencijuotojo nacionaline kalba arba anglų kalba.

4.6 Nepriklausomai nuo skundo ir (arba) apeliacijos baigties, skundo pateikėjas ir ENplus® Tarptautinis administratorius arba ENplus® Nacionalinis licencijuotojas padengia savo patirtas išlaidas.

5. Skundų ir apeliacijų vertinimas

5.1 Visi skundai ir apeliacijos turi būti teikiami raštu atitinkamai **ENplus® Tarptautiniam administratoriui / ENplus® Nacionaliniam licencijuotojui**.

PASTABA: **ENplus® Tarptautinio administratoriaus** ir **ENplus® Nacionalinių licencijuotojų** atsakomybę konkrečiose šalyse galima rasti oficialioje **ENplus® interneto svetainėje** (www.enplus-pellets.eu).

5.2 Jei skundas pateikiamas **ENplus® Nacionaliniam licencijuotojui** ir apima tarptautinius aspektus, **ENplus® Nacionalinis licencijuotojas** turi persiųsti šį skundą **ENplus® Tarptautiniam administratoriui**. Skundas turi būti pateiktas ne vėliau kaip per dvi savaites po pirminio pateikimo ir išverstas į anglų kalbą.

5.3 Jei skundas susijęs su **ENplus®** sertifikuota įmone, **ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas**, gavęs skundo pateikėjo sutikimą:

- a) turi persiųsti skundą atitinkamai **ENplus®** sertifikuotai įmonei su prašymu išnagrinėti skundą pagal **ENplus® ST 1001**;
- b) turi prašyti, kad **ENplus®** sertifikuota įmonė informuotų **ENplus® Tarptautinį administratorių** arba **ENplus® Nacionalinį licencijuotoją** apie skundo tyrimo rezultatus ir atitinkamas korekcines ir (arba) prevencines priemones;
- c) turi informuoti atitinkamą **ENplus® sertifikavimo įstaigą** apie skundą su prašymu atsižvelgti į skundą vertinant įmonės atitiktį **ENplus® ST 1001**;
- d) turi persiųsti skundą atitinkamai **ENplus® sertifikavimo įstaigai** su prašymu atlikti tyrimą pagal **ENplus® ST 1002**; jeigu **ENplus®** sertifikuotos įmonės atlikto skundo tyrimo rezultatai yra netenkinantys;
- e) turi pradėti savo skundo tyrimą (žr. Skundo ir apeliacijos sprendimo procesą), jei **ENplus®** sertifikuotos įmonės ir atitinkamos **ENplus® sertifikavimo įstaigos** atlikto tyrimo rezultatai yra netenkinantys

5.4 Jei skundas susijęs su **ENplus® sertifikavimo įstaiga** ir (arba) **ENplus® bandymų įstaiga, ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas**, gavęs skundo pateikėjo sutikimą, turi:

- a) persiųsti skundą atitinkamai **ENplus® sertifikavimo įstaigai** ir (arba) **ENplus® bandymų įstaigai** su prašymu ištirti skundą pagal **ISO 17065** ir **ENplus® ST 1002**
- b) prašyti **ENplus® sertifikavimo įstaigos** ir (arba) **ENplus® bandymų įstaigos** informuoti **ENplus® Tarptautinį administratorių** ir (arba) **ENplus® Nacionalinį licencijuotoją** apie skundo tyrimo rezultatus ir atitinkamas taisomąsias ir (arba) prevencines priemones;
- c) pradėti savo skundo tyrimą (žr. 6 skyrių), jei **ENplus® sertifikavimo įstaigos** ir (arba) **ENplus® bandymų įstaigos** atlikto tyrimo rezultatai yra netenkinantys.

5.5 **ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas** turi priimti sprendimą dėl skundo/apeliacijos tinkamumo, jei skundas/apeliacija patenka į šio dokumento taikymo sritį (žr. 1 skyrių), atitinka skundo/apeliacijos apibrėžimus (žr. punktus 3.1, 3.6), o su skundu/apeliacija susijusių įrodymų autentiškumas gali būti patvirtintas, kaip atitinkantis 4 skyriaus, 5.3 ir 5.4 punktų bendruosius reikalavimus.

5.6 **ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas** turi nedelsdamas:

- a) patvirtinti skundo / apeliacijos pareiškėjui (raštu) apie skundo / apeliacijos gavimą ir priėmimą / atmetimą bei rezultato pagrindimą ;

- b) supažindinti su šiuo dokumentu, kuriame išdėstytos ENplus® **skundų** ir **apeliacijų** nagrinėjimo procedūros, kad **skundo / apeliacijos** teikėjas jas aiškiai suprastų;
- c) informuoti **skundo / apeliacijos** pateikėją apie kitas šalis, kurios yra atsakingos už klausimo sprendimą pagal Bendrųjų reikalavimų 5.3 ir 5.4 punktus.

6. Skundo ir apeliacijos sprendimo procesas

6.1 ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas turi skirti vertintoją (-us) **skundui** ar **apeliacijai** nagrinėti. Vertintojas (-ai) turi būti kompetentingas (-i) **skundo / apeliacijos** dalyko atžvilgiu ir neturėti jokio įsitraukimo ir (arba) interesų konflikto, susijusio su nagrinėjamu **skundu** ar **apeliacija**. Nepaisant to, esant pagrįstoms aplinkybėms, vertintojas (-ai) turėtų galėti proporcingai atstovauti suinteresuotoms pusėms.

6.2 Vertintojas (-ai) turi atlikti išsamų tyrimą, kad rastų sprendimą. Vertintojas (-ai) turi laiku pateikti rašytinę ataskaitą, kurioje bus nurodyta, ar **skundas** arba **apeliacija** buvo patenkinta, ar ne. Be to, vertintojas (-ai) turi pateikti bendrą rekomendaciją, kaip išspręsti **skundą/apeliaciją**, planą.

PASTABA: Tikimasi, kad **skundus**, kurių nereikia tirti vietoje, vertintojas (-ai) turėtų išnagrinėti per 1 mėnesį nuo **skundo** pateikimo (išskyrus tuos atvejus, kurie laikomi sudėtingesniais).

6.3 ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas turi patvirtinti arba atmesti ataskaitos išvadas, įskaitant joje pateiktas rekomendacijas ir atitinkamus taisomuosius bei prevencinius veiksmus.

6.4 Skundo sprendimo rezultatai turi tapti Sertifikavimo integralumo programos dalimi, jei jie susiję su **ENplus® sertifikavimo įstaigos** arba **ENplus® bandymų įstaigos** veikla. **Skundo** sprendimo rezultatai tampa Valdymo integralumo programos dalimi, jei tai susiję su **ENplus® Tarptautinio administratoriaus / ENplus® Nacionalinio licencijuotojo** veikla.

6.5 Į **skundo** nagrinėjimo rezultatus turi būti atsižvelgiama sprendžiant ENplus® prekės ženklo licencijos galiojimo klausimą, kai jis susijęs su ENplus® sertifikuotos **įmonės** veikla

6.6 ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas nedelsdamas turi informuoti **skundo** pareiškėją / apeliantą ir kitas suinteresuotąsias šalis apie **skundo / apeliacijos** sprendimo proceso rezultatus. Visi rezultatai atitinkamoms šalims pateikiami raštu.

6.7 Tikimasi, kad visi oficialiai priimti **skundai/apeliacijos** (nereikalaujantys tyrimo vietoje) turėtų būti išnagrinėti per 6 mėnesius nuo **skundo** pateikimo (išskyrus atvejus, kurie laikomi sudėtingesniais).

6.8 Jei **skundas** taip pat susijęs su DEPI veikla arba **ENplus®** sertifikavimu Vokietijoje, **ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionalinis licencijuotojas** turi konsultuotis su **DEPI** ir informuoti **DEPI** apie **skundo/apeliacijos** sprendimo rezultatus.

7. Įrašų saugojimas

7.1 ENplus® Tarptautinis administratorius / ENplus® Nacionaliniai licencijuotojai turi saugoti įrašus, susijusius su **skundais** ir **apeliacijomis**, įskaitant jų priėmimą - priėmimą / atmetimą, tyrimą, sprendimą ir pranešimą skundo pareiškėjui / apeliantui.

7.2 Su ENplus® sertifikuotomis įmonėmis susijusių **skundų** ar **apeliacijų** sprendimo procesas turi būti registruojamas ENplus® sertifikavimo platformoje.

A priedas. Įrašai, susiję su skundų/apeliacijų sprendimo procesu

● 1 lentelė

Įrašai, susiję su skundų/apeliacijų sprendimo procesu

Skundo / apeliacijos pavadinimas (Nurodoma tema ir įmonės pavadinimas/ ENplus® ID)	Skundo apeliacijos numeris (Nr/YYYY)	Gauta		Priimta T/N	Priminis atsakymas (Data)	Paskirtas (-i) vertintojas (-ai) (Data)	Vertintojo(-ų) ataskaita (Data)	Sprendimas (Data)	Galutinis atsakymas (Data)	Pastabos
		Kieno (TA/NL)	Data							



Pasaulyje pirmaujantis medienos
granulių sertifikatas

Mes esame pasaulyje pirmaujanti, skaidri ir nepriklausoma, medienos granulių sertifikavimo schema. Nuo gamybos iki pristatymo, mes garantuojame kokybę ir kovą su sukčiavimu visoje tiekimo grandinėje.

Nacionalinis ENplus® licencijuotojas
Lietuvoje LTBIOMA
Ulonų g. 5-513, 08240, Vilnius, Lietuva
✉ sertifikavimas@biokuras.lt
☎ +370 616 28381